

Modelo: 1

1. ¿Cuántos cristales tiene la superficie acristalada de la Calle Mayor?
 - a) Entre 1000 y 2000 cristales.
 - b) Más de 4000 cristales.
 - c) 3500 cristales.
 - d) 937 cristales.
2. En el ámbito laboral, la ley 9/2003, de 2 de abril, de la Generalitat, para la Igualdad entre Mujeres y Hombres recoge medidas que garantizarán, incentivarán o ampararán entre otras medidas sobre:
 - a) Conciliación de vida laboral y familiar
 - b) Flexibilidad horaria
 - c) Acceso al empleo
 - d) Todas las respuestas son correctas.
3. El modelo de calidad de Parasuraman :
 - a) Representa la realidad en la presentación del servicio y analiza el por qué de la satisfacción /insatisfacción de los visitantes que reciben el servicio.
 - b) Define la calidad del servicio como la diferencia entre las percepciones reales de los visitantes y las expectativas que sobre éste se habían formado previamente.
 - c) Las respuestas A y B son correctas.
 - d) Solamente la A es correcta.
4. Las distorsiones en la comunicación más frecuentes son:
 - a) Los estereotipos
 - b) Percepción selectiva
 - c) Todas son correctas
 - d) El efecto halo (generalización)
5. A client ask you about the Museum shop. Your answer is:
 - a) Shops are placed on the ground and the 3rd floor.
 - b) Shop is placed on the ground floor.
 - c) Shop is placed on the 1ts floor.
 - d) There is not a Museum shop.
6. ¿Qué ecosistemas marinos del planeta están reunidos en el Oceanogràfic?
 - a) El atlántico y mediterráneo.
 - b) Solamente el mediterráneo.
 - c) El atlántico, mediterráneo y oceánico.
 - d) El atlántico, mediterráneo, aguas continentales, ártico o el antártico , templados y tropicales.
7. El sistema integral de calidad turística en destinos (SICTED) es:
 - a) Una metodología que proporciona un sistema parcial y temporal de gestión de calidad en un destino turístico.

- b) Una metodología que proporciona un sistema integral y permanente de gestión de calidad en un destino turístico.
- c) Una metodología que proporciona un sistema integral pero permanente de gestión de calidad en un destino turístico. **OPCIÓN DE RESPUESTA ANULADA**
- d) Una metodología que proporciona un sistema de cómo gestionar las instalaciones y los equipamientos de los destinos turísticos.
8. The dolphin show is an activity placed in:
- a) Museum.
- b) Hemisfèric. It is a film.
- c) Oceanogràfic.
- d) It does not exist.
9. EL PODER DE LA EXPERIENCIA, INDIQUE QUÉ AFIRMACIÓN ES CORRECTA:
- a) Surge cuando a esa persona se le reconoce sólo por su experiencia.
- b) Surge cuando a esa persona se le reconoce por la experiencia y cargo en la organización.
- c) Surge cuando a esa persona se le reconoce por la experiencia y persuasión.
- d) Surge cuando a esa persona se le reconoce por su experiencia o por sus habilidades.
10. ¿Los turistas, tiene responsabilidad en el desarrollo de un turismo sostenible?
- a) Son los únicos responsables en el turismo sostenible.
- b) Son las empresas turísticas las únicas responsables.
- c) Empresas turísticas y turistas son ambos responsables en el turismo sostenible.
- d) Ninguna respuesta es correcta.
11. ¿Qué nombre inicial tuvo el actual complejo La Ciutat de les Arts i les Ciències?
- a) Ciudad de las Artes, las Ciencias y las Telecomunicaciones (CACT).
- b) Ciudad de las Artes y las Ciencias, S.A (CACSA).
- c) Valencia, Ciencia , Arte y Comunicaciones (VACIACO).
- d) Valencia, Ciencia y Comunicaciones (VACICO).
12. Las exposiciones del Paseo del Arte:
- a) Cuentan con un catálogo editado por Ciudad de las Artes y las Ciencias.
- b) Son exposiciones que dependen directamente del Ayuntamiento de Valencia.
- c) Son exposiciones sobre el Ninot fallero.
- d) Ninguna de las anteriores.
13. Las empresas turísticas se comprometen, entre otras a:
- a) A respetar y promover los Objetivos del Desarrollo Sostenible, deben promover la tolerancia, la igualdad de género y la inclusión respetuosa de todas las personas.
- b) Salvaguardar el medio ambiente y los recursos naturales con el fin de alcanzar un desarrollo sostenible.
- c) Integrar la gestión y explotación de los recursos turísticos en el tejido económico y social local.
- d) Todas las respuestas son correctas.
14. ¿Qué sistemas de proyección alberga el Hemisfèric?
- a) Tres sistemas: Cine gran formato IMAX DOME, Cine Digital 3D y Proyecciones digitales.
- b) Solamente Cine Digital 3D.
- c) Cine gran formato IMAX DOME y Proyecciones digitales.
- d) Proyecciones digitales.
15. ¿De qué es adaptación el código ético de turismo valenciano?
- a) Es una adaptación de la Resolución de la Asamblea General de la OMT de Santiago de Chile.
- b) Es una adaptación de la Reunión de la Comisión de las Naciones Unidas sobre el desarrollo sostenible.

- c) Es una adaptación del Código Ético Mundial para el Turismo a partir de los rasgos propios de nuestra cultura.
d) Es una adaptación del Programa de las Naciones Unidas sobre medio ambiente.
16. Respecto a los planes de igualdad. ¿Qué plazo debe transcurrir sin que se haya dictado resolución expresa para que se entienda desestimada la solicitud de visado del Plan de Igualdad?
- a) 12 meses
b) 3 meses
c) 6 meses
d) 1 mes
17. De los siguientes aspectos que hacen que la atención al público sea buena, ¿cuál es la correcta?
- a) La amigabilidad
b) El tuteo
c) La empatía
d) Tener personal para que, aunque no conozca bien el servicio, te pueda atender
18. ¿Cuál es el objetivo del complejo La Ciutat de les Arts i les Ciències?
- a) Su objetivo es la divulgación científica y académica de la ciencia.
b) Su objetivo es la divulgación científica y cultural.
c) Su objetivo es la divulgación social y cultural.
d) Su objetivo es la divulgación social, cultural y científica.
19. LA MOTIVACIÓN INTRÍNSECA SE DEFINE COMO:
- a) Cuando las personas se sienten autores y responsables de lo que hacen, y lo que hacen les despierta el interés y la curiosidad y, además lo hacen bien y poseen habilidades para ello, lo que les permite tener experiencias
b) Un factor clave para la motivación tanto individual como grupal.
c) Conocer las necesidades que tienen las otras personas o las necesidades más apremiantes que tenemos nosotros.
d) Ninguna afirmación es correcta.
20. Según algunos estudios ¿Cómo acaba cuando un cliente se siente insatisfecho?
- a) Solo un 3 % de las operaciones de un negocio terminan en una queja
b) El 20 % adicional se queja por vías informales, por ejemplo, el boca a oreja, que puede ser fatal para un negocio.
c) Un 30 % adicional no se quejará nunca, pero está seguro de tener motivos suficientes para protestar.
d) A y C son correctas
21. LOS REQUISITOS ESTRICTOS PARA ENTRAR EN UN GRUPO, ENTRE FACTORES EN LA COHESIÓN DE UN GRUPO, SEÑALE LA AFIRMACIÓN CORRECTA:
- a) Si no hay que superar una serie de barreras a la hora de entrar en el grupo, se refuerza la identificación con el mismo.
b) Requisitos estrictos para entrar no es un factor de cohesión de un grupo.
c) Si hay que superar una serie de barreras a la hora de entrar en el grupo, se refuerza la identificación con el mismo.
d) Ninguna afirmación es correcta.
22. The film about the most important missions of the space race is:
- a) Journey to Space. Next Stop: Mars
b) Apollo 11. First Steps Edition
c) Planet Power
d) Volcanoes
23. ¿Qué apartados contiene la norma UNE 302002:2018 MUSEOS?:
- a) Obligaciones de la dirección del Museo en relación con el sistema de calidad.

- b) Prestación del servicio que incluye requisitos sobre accesibilidad, información, comunicación, atención al visitante, etc.
- c) Gestión de las instalaciones y equipamientos (señalética o la seguridad, el espacio expositivo, aseos, zona comercial y aparcamiento).
- d) Todas las respuestas son correctas.

24. SEGÚN LA TEORÍA DE RASGOS, INDIQUE QUÉ AFIRMACIÓN ES CORRECTA:

- a) Existe siempre una cualidad o rasgo determinante que hace que una persona sea líder.
- b) No existe ninguna cualidad determinante que haga que una persona sea líder
- c) Existe siempre dos cualidades o rasgos determinantes que hacen que una persona sea líder.
- d) Ninguna de las anteriores.

25. Are there combined tickets in the City of Arts and Sciences?:

- A) No, there are not
- B) Yes, but you only can combine Hemisfèric and Science Museum.
- C) Yes, you can purchase combined tickets for Hemisfèric, Science Museum and Oceanogràfic.
- D) No, there are not, but there are some exceptions.

26. Volcanes is a:

- a) Museum exhibition.
- b) Oceanogràfic activity.
- c) Museum conference.
- d) Hemisfèric film.

27. ¿En qué año fue inaugurado l´Hemisfèric?

- a) En 1.998.
- b) En 1999.
- c) En 1997.
- d) En 2001.

28. Para poder conseguir prestar un servicio de calidad hay que ...

- a) Satisfacer las necesidades del visitante para obtener beneficios
- b) Dominar las destrezas que mejoren la atención y comunicación con los visitantes.
- c) Utilizar las técnicas adecuadas para mejorar la comunicación en la atención al visitante.
- d) B y C son correctas

29. EL AMBIENTE DE TRABAJO, ENTRE FACTORES EN LA COHESIÓN DE UN GRUPO, SEÑALE LA AFIRMACIÓN CORRECTA:

- a) Los ambientes más productivos son los que resultan agradables, de respeto y en los que se fomenta la participación y la comunicación.
- b) Los ambientes que resultan agradables y que se fomenta la participación no son productivos.
- c) El ambiente de trabajo no es un factor de cohesión de un grupo.
- d) Ninguna afirmación es correcta.

30. ¿Qué capacidad de vehículos tiene el Umbracle en su interior?

- a) Una capacidad de 665 vehículos y 25 autobuses.
- b) Una capacidad de 2000 vehículos y 100 autobuses.
- c) Una capacidad de 100 vehículos y 10 autobuses.
- d) Una capacidad de 3000 vehículos y 200 autobuses.